Accordé sous licence par l'INNORPI à la Société ZMC
Bon de commande interne N°000744 du 06/11/2020
Licence pour utilisateur unique,copie et mise en réseau interdite

NORME INTERNATIONALE

**ISO 10015**

Deuxième édition
2019-12

# Management de la qualité — Lignes directrices pour la gestion des compétences et le développement des personnes

*Quality management — Guidelines for competence management and people development*

Numéro de référence
ISO 10015:2019(F)

© ISO 2019

Accordé sous licence par l'INNORPI à la Société ZMC
Bon de commande interne N°000744 du 06/11/2020
Licence monoposte non extensible. Toute copie et mise en réseau interdite.

## DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2019

Tous droits réservés. Sauf prescription différente ou nécessité dans le contexte de sa mise en œuvre, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie, ou la diffusion sur l'internet ou sur un intranet, sans autorisation écrite préalable. Une autorisation peut être demandée à l'ISO à l'adresse ci-après ou au comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office
Case postale 401 • Ch. de Blandonnet 8
CH-1214 Vernier, Genève
Tél.: +41 22 749 01 11
Fax: +41 22 749 09 47
E-mail: copyright@iso.org
Web: www.iso.org

Publié en Suisse

Accordé sous licence par l'INNORPI à la Société ZMC
Bon de commande interne N°000744 du 06/11/2020
Licence pour utilisateur unique,copie et mise en réseau interdite.



# Sommaire

Page

**Avant-propos** ..... **iv**
**Introduction** ..... **v**
**1 Domaine d'application** ..... **1**
**2 Références normatives** ..... **1**
**3 Termes et définitions** ..... **1**
**4 Gestion des compétences** ..... **2**
4.1 Généralités ..... 2
4.2 Détermination des besoins en compétences ..... 2
4.2.1 Compétences organisationnelles ..... 2
4.2.2 Compétences des équipes ou groupes ..... 3
4.2.3 Compétences individuelles ..... 3
4.3 Évaluation des besoins existants en matière de compétences et de développement des personnes ..... 3
**5 Gestion des compétences et développement des personnes** ..... **4**
5.1 Généralités ..... 4
5.2 Planification ..... 4
5.3 Structure du programme ..... 4
5.4 Actions ..... 5
5.5 Rôles et responsabilités ..... 6
5.6 Évaluation de l'impact du programme de gestion des compétences et de développement des personnes ..... 6
5.6.1 Généralités ..... 6
5.6.2 Évaluation aux niveaux de l'organisme, de l'équipe, du groupe ou de l'individu ..... 7
5.7 Détermination des besoins futurs en matière de compétences et de développement des personnes ..... 7
**Bibliographie** ..... **8**

© ISO 2019 – Tous droits réservés

Accordé sous licence par l'INNORPI à la Société ZMC
Bon de commande interne N°000744 du 06/11/2020
Licence monoposte non exclusive. Impression, copie et mise en réseau interdite.


# Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) est une fédération mondiale d'organismes nationaux de normalisation (comités membres de l'ISO). L'élaboration des Normes internationales est en général confiée aux comités techniques de l'ISO. Chaque comité membre intéressé par une étude a le droit de faire partie du comité technique créé à cet effet. Les organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO participent également aux travaux. L'ISO collabore étroitement avec la Commission électrotechnique internationale (IEC) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les procédures utilisées pour élaborer le présent document et celles destinées à sa mise à jour sont décrites dans les Directives ISO/IEC, Partie 1. Il convient, en particulier, de prendre note des différents critères d'approbation requis pour les différents types de documents ISO. Le présent document a été rédigé conformément aux règles de rédaction données dans les Directives ISO/IEC, Partie 2 (voir www.iso.org/directives).

L'attention est attirée sur le fait que certains des éléments du présent document peuvent faire l'objet de droits de propriété intellectuelle ou de droits analogues. L'ISO ne saurait être tenue pour responsable de ne pas avoir identifié de tels droits de propriété et averti de leur existence. Les détails concernant les références aux droits de propriété intellectuelle ou autres droits analogues identifiés lors de l'élaboration du document sont indiqués dans l'Introduction et/ou dans la liste des déclarations de brevets reçues par l'ISO (voir www.iso.org/brevets).

Les appellations commerciales éventuellement mentionnées dans le présent document sont données pour information, par souci de commodité, à l'intention des utilisateurs et ne sauraient constituer un engagement.

Pour une explication de la nature volontaire des normes, la signification des termes et expressions spécifiques de l'ISO liés à l'évaluation de la conformité, ou pour toute information au sujet de l'adhésion de l'ISO aux principes de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) concernant les obstacles techniques au commerce (OTC), voir www.iso.org/avant-propos.

Le présent document a été élaboré par le comité technique ISO/TC 176, *Management et assurance de la qualité*, sous-comité SC 3, *Techniques de soutien*, en collaboration avec le comité technique ISO/TC 260, *Management des ressources humaines*.

Cette deuxième édition annule et remplace la première édition (ISO 10015:1999), qui a fait l'objet d'une révision technique. Les principales modifications par rapport à l'édition précédente sont les suivantes:

a) modification de la structure du présent document pour mieux correspondre à celle de la série de normes ISO 9000;

b) mise à jour du présent document en vue de soutenir les organismes dans le processus de détermination de leurs besoins en compétences à intervalles réguliers;

c) clarification plus détaillée de la notion de gestion des compétences.

Il convient que l'utilisateur adresse tout retour d'information ou toute question concernant le présent document à l'organisme national de normalisation de son pays. Une liste exhaustive desdits organismes se trouve à l'adresse www.iso.org/fr/members.html.


© ISO 2019 – Tous droits réservés

Accordé sous licence par l'INNORPI à la Société ZMC
Bon de commande interne N°000744 du 06/11/2020
Licence pour utilisateur unique,copie et mise en réseau interdite.



# Introduction

Les individus sont au cœur des organismes. Les performances organisationnelles dépendent de la manière dont les compétences des individus sont utilisées dans le milieu professionnel. La gestion des compétences et le développement des personnes nécessitent une prise en charge réussie aux niveaux des organismes, des équipes, des groupes et des individus.

La gestion des compétences et le développement des personnes sont clairement liés: le développement des personnes fait partie de la gestion des compétences et les personnes compétentes auront des besoins en développement. Ces deux concepts sont interdépendants et, sur bien des points, indissociables.

Appliquer des processus de gestion des compétences et de développement des personnes de façon planifiée et systématique contribue grandement à améliorer les capacités d'un organisme, à concrétiser ses orientations stratégiques et à atteindre les résultats escomptés. La gestion des compétences joue un rôle important dans l'optimisation des aptitudes de l'organisme à créer et offrir de la valeur.

Les principes de management de la qualité qui sous-tendent la série de normes ISO 9000 (dont la série de normes ISO 10001 à ISO 10019 fait partie) soulignent l'importance de pouvoir compter sur des individus compétents et d'encourager une culture favorisant la croissance et le développement continu.

Le présent document fournit des recommandations destinées à aider les organismes ainsi que leur personnel pour résoudre les problématiques liées à la gestion des compétences et au développement des personnes. Il peut être appliqué lorsque des recommandations s'avèrent nécessaires quant à l'interprétation des références relatives à la gestion des compétences et au développement des personnes dans les systèmes de management de la qualité couverts par la série ISO 9000 ou toute autre norme relative aux systèmes de management (par exemple, le management des risques, le management environnemental, etc.).

Le présent document offre des recommandations afin d'aider les organismes dans la gestion des compétences et le développement des personnes. La Figure 1 décrit le processus correspondant.

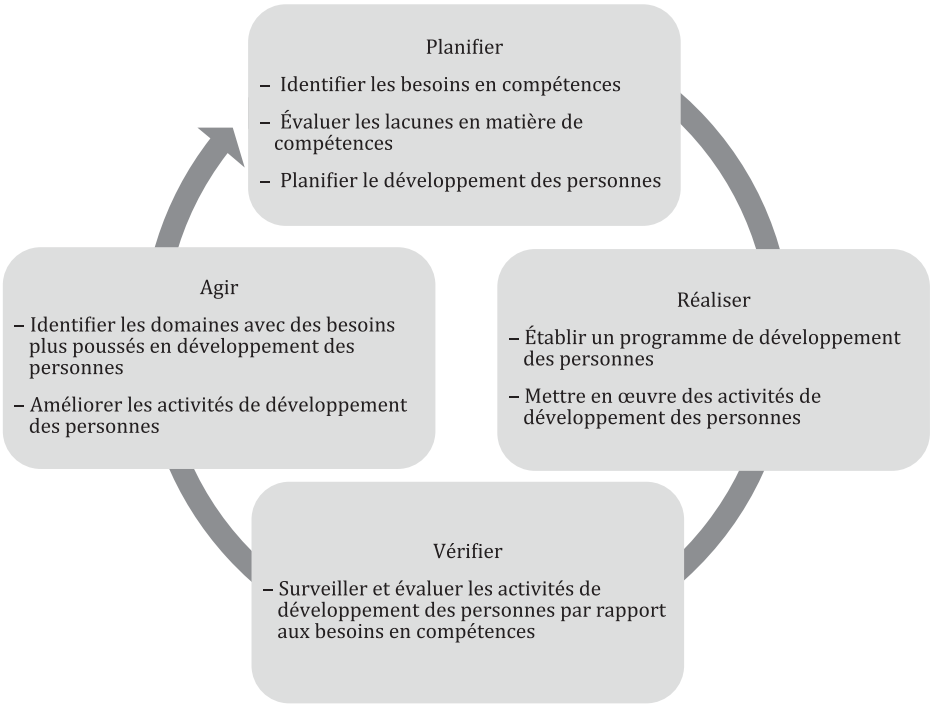
Planifier
– Identifier les besoins en compétences
– Évaluer les lacunes en matière de compétences
– Planifier le développement des personnes
Réaliser
– Établir un programme de développement des personnes
– Mettre en œuvre des activités de développement des personnes
Vérifier
– Surveiller et évaluer les activités de développement des personnes par rapport aux besoins en compétences
Agir
– Identifier les domaines avec des besoins plus poussés en développement des personnes
– Améliorer les activités de développement des personnes

**Figure 1 — Processus de gestion des compétences et du développement des personnes**

© ISO 2019 – Tous droits réservés

Accordé sous licence par l'INNORPI à la Société ZMC
Bon de commande interne N°000744 du 06/11/2020
Licence pour utilisateur unique,copie et mise en réseau interdite.

Accordé sous licence par l'INNORPI à la Société ZMC
Bon de commande interne N°000744 du 06/11/2020
Licence pour utilisateur unique,copie et mise en réseau interdite.



# Management de la qualité — Lignes directrices pour la gestion des compétences et le développement des personnes

## 1 Domaine d'application

Le présent document fournit des recommandations afin que les organismes établissent, mettent en œuvre, maintiennent et améliorent des systèmes de gestion des compétences et de développement des personnes qui influent de manière positive sur la conformité des produits et des services proposés par un organisme et sur les besoins et attentes des parties prenantes concernées.

Le présent document s'applique à tous les organismes, indépendamment de leur type ou leur taille. Il ne complète et ne modifie en aucune façon les exigences de la série de normes ISO 9000, ni celles d'autres normes.

## 2 Références normatives

Les documents suivants sont cités dans le texte de sorte qu'ils constituent, pour tout ou partie de leur contenu, des exigences du présent document. Pour les références datées, seule l'édition citée s'applique. Pour les références non datées, la dernière édition du document de référence s'applique (y compris les éventuels amendements).

ISO 9000:2015, *Systèmes de management de la qualité — Principes essentiels et vocabulaire*

## 3 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et les définitions de l'ISO 9000:2015 ainsi que les suivants s'appliquent.

L'ISO et l'IEC tiennent à jour des bases de données terminologiques destinées à être utilisées en normalisation, consultables aux adresses suivantes:

— ISO Online browsing platform: disponible à l'adresse https://www.iso.org/obp

— IEC Electropedia: disponible à l'adresse http://www.electropedia.org/

**3.1**
**compétence**
aptitude à mettre en pratique des *connaissances* (3.4) et des *savoir-faire* (3.3) pour obtenir les résultats escomptés

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.10.4, modifiée — Les notes à l'article ont été supprimées.]

**3.2**
**développement des personnes**
fait d'encourager les employés à acquérir des *compétences* (3.1) nouvelles ou approfondies, en créant des opportunités d'apprentissage et de formation ainsi que des circonstances favorables au déploiement des acquis

**3.3**
**savoir-faire**
capacité acquise par apprentissage pour réaliser une tâche selon une attente spécifiée

[SOURCE: ISO 30401:2018, 3.30]

© ISO 2019 – Tous droits réservés

Accordé sous licence par l'INNORPI à la Société ZMC
Bon de commande interne N°000744 du 06/11/2020
Licence monoposte non extractible et non copiable et mise en réseau interdite.


**3.4**
**connaissance**
capital personnel ou organisationnel permettant des décisions et une action efficaces en contexte

[SOURCE: ISO 30401:2018, 3.25, modifiée — Les notes à l'article ont été supprimées.]

# 4 Gestion des compétences

## 4.1 Généralités

Au moment de considérer leurs besoins en matière de compétences, il convient que les organismes identifient les compétences requises pour atteindre les résultats escomptés, aux niveaux des organismes, des équipes, des groupes et des individus, en prenant en compte les éléments suivants:

a) le contexte de l'organisme: les fluctuations des problématiques internes/externes ainsi que les besoins et/ou attentes des parties prenantes concernées affectant significativement les besoins en matière de compétences;

b) l'impact potentiel d'un manque de compétences sur les processus et l'efficacité du système de management;

c) la reconnaissance des niveaux individuels de compétences en fonction de la capacité à remplir des attributions spécifiques;

d) les possibilités d'utilisation de compétences données disponibles dans la conception de fonctions, de processus et de systèmes professionnels.

Il convient que la gestion des compétences prenne en compte tous les processus, fonctions et niveaux de l'organisme. Il convient que la détermination des besoins commence par l'évaluation des niveaux de compétences existants, y compris d'éventuelles limites, et par la mise à jour des informations documentées sur les besoins en compétences spécifiées, le cas échéant. Il convient que l'organisme détermine ses besoins en compétences à intervalles réguliers et en réponse aux changements de contexte.

Les organismes peuvent choisir de faire appel à des prestataires externes afin de mener à bien toute activité, y compris toute analyse pour identifier les besoins en compétences et évaluer les niveaux de compétences existants, conformément aux spécifications du présent document. Si un organisme a recours à un prestataire externe, il convient qu'il en surveille et évalue les activités de façon appropriée.

## 4.2 Détermination des besoins en compétences

### 4.2.1 Compétences organisationnelles

Les compétences sont directement affectées par le contexte de l'organisme.

Pour déterminer les types et niveaux de compétences nécessaires, il convient que l'organisme considère, par exemple:

a) les problématiques externes (exigences juridiques et règlementaires, avancées technologiques);

b) les facteurs internes (mission, vision, objectifs stratégiques, valeurs et culture de l'organisme, spectre d'activités ou de services, disponibilité des ressources, connaissances organisationnelles);

c) les besoins et attentes des parties prenantes concernées (législateurs, clients, société).


© ISO 2019 – Tous droits réservés

Accordé sous licence par l'INNORPI à la Société ZMC
Bon de commande interne N°000744 du 06/11/2020
Licence pour utilisateur unique,copie et mise en réseau interdite.



Il convient que les informations documentées soient conservées de façon appropriée afin d'étayer et de démontrer les points suivants:

— les besoins liés aux compétences:

  — au niveau organisationnel par rapport à l'organisme;

  — au niveau des équipes (accomplissements liés à des formations d'équipes établies ou de groupes plus informels);

  — au niveau des individus (qualifications, résultats en matière de performances/d'évaluation);

— les programmes de développement des personnes et autres initiatives;

— l'évaluation de l'impact du développement des compétences et les actions associées.

### 4.2.2 Compétences des équipes ou groupes

Au sein de l'organisme, différentes équipes ou différents groupes auront besoin de différentes compétences en fonction des activités qu'ils mènent à bien et des résultats escomptés.

Pour déterminer les différents besoins des équipes ou groupes, il convient que l'organisme considère, par exemple:

a) l'encadrement;

b) les objectifs et résultats escomptés des équipes ou groupes;

c) les activités, processus et systèmes;

d) la structure de l'équipe ou du groupe: hiérarchie, nombre de personnes, rôles et responsabilités;

e) la culture de l'équipe ou du groupe et sa capacité à coopérer, collaborer et cultiver le respect.

### 4.2.3 Compétences individuelles

Il convient que les compétences individuelles soient déterminées à tous les niveaux de l'organisme afin de garantir que chaque rôle ou fonction est assuré(e) de façon optimale.

Pour déterminer les compétences individuelles, il convient que l'organisme considère:

a) les exigences liées aux compétences externes;

b) les rôles et responsabilités;

c) les activités relatives aux rôles ou fonctions;

d) les comportements (intelligence émotionnelle, capacité à conserver son calme en situation de crise, maintien de la concentration lors de tâches monotones, capacité à travailler dans un esprit de coopération au sein de son équipe, au sein de l'organisme et avec des clients).

## 4.3 Évaluation des besoins existants en matière de compétences et de développement des personnes

Il convient que l'organisme examine ses niveaux de compétences existants par rapport aux besoins en compétences comme défini en 4.2 aux niveaux de l'organisme, de l'équipe, du groupe et de l'individu, dans le but de déterminer si des mesures doivent être prises et à quel niveau afin de satisfaire les besoins en compétences.

Il convient que l'organisme:

a) considère les niveaux de compétences existants;

© ISO 2019 – Tous droits réservés

Accordé sous licence par l'INNORPI à la Société ZMC
Bon de commande interne N°000744 du 06/11/2020
Licence monoposte non extractible - Copie et mise en réseau interdite.


b) compare ces derniers avec les niveaux de compétences requis;

c) mène une réflexion basée sur le risque afin de prioritiser les actions à mener pour combler les lacunes en matière de compétences.

# 5 Gestion des compétences et développement des personnes

## 5.1 Généralités

Les besoins en matière de compétences organisationnelles peuvent être satisfaits en formant les équipes, les groupes et les individus. Il convient que le développement des personnes soit associé aux besoins en compétences identifiés. Il convient que les lacunes telles que les exigences relatives aux compétences nécessaires dans un futur proche soient identifiées et anticipées.

Il convient que le développement des personnes soit associé:

a) aux besoins en compétences identifiés afin que les compétences soient garanties à tous les niveaux de l'organisme;

b) aux besoins en compétences identifiés par les individus dans le cadre de leur développement personnel.

Permettre aux personnes d'atteindre leurs objectifs en matière de développement personnel tout en satisfaisant les besoins en compétences de l'organisme contribue à l'implication des individus ainsi qu'à une culture de la qualité efficace. Consulter l'ISO 10018[2] pour obtenir des recommandations sur l'implication des personnes.

## 5.2 Planification

Lors de la planification des activités de développement des personnes, il convient que l'organisme:

a) détermine des objectifs de développement des personnes spécifiques (afin de satisfaire une lacune en compétence ou en développement personnel);

b) considère les activités de développement des personnes pertinentes;

c) décide des critères à surveiller et évalue les acquis de développement;

d) prenne en compte les risques et les opportunités qui peuvent affecter la bonne mise en œuvre des activités de développement des personnes;

e) prenne en considération les exigences statutaires et règlementaires;

f) détermine les ressources organisationnelles, y compris les moyens financiers;

g) identifie les politiques de l'organisme;

h) définisse les arrangements contractuels avec les prestataires externes;

i) prenne en compte les exigences de planification et de délai;

j) choisisse un prestataire convenable;

k) évalue la disponibilité des individus (ou des équipes/groupes), leur motivation et leurs capacités.

## 5.3 Structure du programme

Il convient que la structure du programme de gestion des compétences et de développement des personnes inclue:

a) l'identification du public cible;


© ISO 2019 – Tous droits réservés

Accordé sous licence par l'INNORPI à la Société ZMC
Bon de commande interne N°000744 du 06/11/2020
Licence pour utilisateur unique,copie et mise en réseau interdite.



b) le délai selon lequel il convient que les objectifs de développement des personnes soient atteints (par exemple, en six mois ou à une date définie);

c) comment les activités spécifiques doivent être menées;

d) où les activités spécifiques auront lieu;

e) quand les activités spécifiques se dérouleront et combien de temps elles dureront;

f) comment le développement des personnes sera évalué;

g) comment l'atteinte des objectifs sera reconnue (par exemple, prix et certifications).

## 5.4 Actions

**5.4.1** Il convient d'encourager les individus, les groupes et les équipes à participer à des activités de planification de gestion des compétences et de développement des personnes afin d'améliorer la mobilisation et l'appropriation.

**5.4.2** Il convient que les activités de gestion des compétences et de développement des personnes aux niveaux de l'équipe ou du groupe prennent en compte les points suivants:

a) instaurer et délivrer des programmes de formation pour les équipes ou les groupes;

b) développer et offrir une gamme de communications ciblées (par exemple, lettres d'information, sites Web, apprentissage en ligne);

c) offrir de participer à des conférences, des forums professionnels et des événements de réseautage externes;

d) établir une relation avec des organismes professionnels ou commerciaux pertinents;

e) fournir des structures de soutien afin de partager les connaissances et les savoir-faire;

f) procéder à des recrutements afin de combler des lacunes spécifiques;

g) procéder à une restructuration afin d'utiliser les compétences de façon plus efficace et ciblée au sein de l'organisme.

**5.4.3** Les activités de développement des personnes au niveau individuel peuvent inclure:

a) des programmes d'apprentissage individuel;

b) le mentorat, le coaching et la supervision;

c) des plans de développement personnel;

d) des périodes d'études formelles diplômantes;

e) la participation à des conférences externes, etc.;

f) la formation (dans le cadre du rôle ou de la fonction, en présentiel ou en ligne);

g) des événements de réseautage.

© ISO 2019 – Tous droits réservés

Accordé sous licence par l'INNORPI à la Société ZMC
Bon de commande interne N°000744 du 06/11/2020
Licence monoposte non extensible. Reproduction, copie et mise en réseau interdite.


## 5.5 Rôles et responsabilités

**5.5.1** Lors de la mise en œuvre du programme de développement des personnes, il convient que l'organisme identifie et détermine les différents rôles et responsabilités.

Il incombe à l'organisme:

a) d'identifier qui se chargera de dispenser le programme de développement des personnes;

b) de valider le domaine d'application, le but et le public cible du programme de développement des personnes;

c) de faciliter la mise en œuvre du programme de développement des personnes en fournissant les ressources requises;

d) de communiquer les exigences relatives au programme aux parties prenantes concernées.

**5.5.2** Il incombe aux personnes dispensant le programme de développement des personnes et les activités qui y sont associées:

a) de valider le programme de développement des personnes;

b) de s'assurer que le programme de développement des personnes porte sur des lacunes pertinentes en matière de compétences;

c) de s'assurer que les activités conviennent au public cible;

d) de gérer et de dispenser toutes les parties du programme selon le calendrier convenu;

e) de garantir que la surveillance et l'évaluation sont effectuées selon ce qui a été convenu.

## 5.6 Évaluation de l'impact du programme de gestion des compétences et de développement des personnes

### 5.6.1 Généralités

Il convient que l'organisme établisse des méthodes d'évaluation de l'impact des programmes de gestion des compétences et de développement des personnes ainsi que des activités associées par rapport aux besoins en matière de compétences.

Lors de l'évaluation des résultats du programme de gestion des compétences et de développement des personnes, il convient que l'organisme:

a) s'assure que les méthodes d'évaluation sont efficaces et font l'objet d'un accord entre les parties prenantes concernées;

b) appuie la surveillance du programme et de ses activités;

c) analyse les résultats de la surveillance;

d) détermine dans quelle mesure l'amélioration des compétences résultant du programme répond aux besoins en matière de compétences;

e) s'assure que l'apprentissage et les changements de pratique sont intégrés et maintenus;

f) demande un retour à toutes les parties prenantes concernées;

g) identifie les lacunes en compétences et développement des personnes qui demeurent une fois le programme achevé;


© ISO 2019 – Tous droits réservés

Accordé sous licence par l'INNORPI à la Société ZMC
Bon de commande interne N°000744 du 06/11/2020
Licence pour utilisateur unique,copie et mise en réseau interdite.



h) détermine les points d'amélioration concernant le programme de développement des personnes et les activités supplémentaires nécessaires.

### 5.6.2 Évaluation aux niveaux de l'organisme, de l'équipe, du groupe ou de l'individu

L'efficacité des activités relatives à la gestion des compétences et au développement des personnes peut être évaluée de façon quantitative et qualitative. Par exemple:

a) au niveau de l'organisme:

   1) grâce à des audits externes et internes ou des indicateurs clés de performance;

   2) grâce aux taux de réclamation et de satisfaction client;

   3) grâce aux taux de non-conformité et de productivité;

b) au niveau de l'équipe ou du groupe:

   1) grâce aux niveaux d'implication et de fidélisation du personnel;

   2) grâce aux performances de l'équipe ou du groupe par rapport aux objectifs ou aux études comparatives;

c) au niveau de l'individu:

   1) grâce à la surveillance et l'observation;

   2) grâce aux évaluations et examens de performances individuels;

   3) grâce à l'étude des plans de développement personnel et à l'acquisition de qualifications.

## 5.7 Détermination des besoins futurs en matière de compétences et de développement des personnes

Il convient que l'organisme détermine les besoins futurs en matière de compétences et de développement des personnes en fonction:

a) des changements démographiques, économiques, politiques ou sociaux;

b) de la mission, de la vision, des valeurs et de la culture de l'organisme;

c) de la présentation planifiée de nouveaux produits ou services;

d) des changements relatifs aux exigences règlementaires et statutaires;

e) des connaissances émergentes;

f) d'une étude de marché déterminant ou anticipant des besoins, exigences ou attentes tant nouveaux que fluctuants;

g) des avancées technologiques;

h) des changements dans les besoins et attentes des parties prenantes.

© ISO 2019 – Tous droits réservés

Accordé sous licence par l'INNORPI à la Société ZMC
Bon de commande interne N°000744 du 06/11/2020
Licence monoposte exclusive. Reproduction, copie et mise en réseau interdite.


# Bibliographie

[1] ISO 30401:2018, *Systèmes de management des connaissances — Exigences*

[2] ISO 10018[1)], *Systèmes de management de la qualité — Lignes directrices pour l'implication du personnel*

1) En cours d'élaboration. Stade au moment de la publication: ISO/DIS 10018:2019.


© ISO 2019 – Tous droits réservés

Accordé sous licence par l'INNORPI à la Société ZMC
Bon de commande interne N°000744 du 06/11/2020
Licence pour utilisateur unique,copie et mise en réseau interdite.

Accordé sous licence par l'INNORPI à la Société ZMC
Bon de commande interne N°000744 du 06/11/2020
Licence monoposte autorisant 1 copie et mise en réseau interdite.


**ICS 03.100.30; 03.120.10**

Prix basé sur 8 pages

© ISO 2019 – Tous droits réservés